

Проект рішення

**Виконавчий комітет  
Білоцерківська міська рада  
Київської області**

від «19» січня 2022 р.

м. Біла Церква

№ 44

Про звіт відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2021 рік

Заслухавши звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради Беркут М.В. про роботу зі зверненнями громадян за 2021 рік, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», статті 40, частини шостої статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради Беркут М.В. про роботу зі зверненнями громадян за 2021 рік взяти до відома.

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

**Звіт**  
**начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і**  
**громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу**  
**із зверненнями громадян за 2021 рік**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» в роботі зі зверненнями громадян у відділі з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради (надалі- відділ) приділяється значна увага.

**Прийом громадян працівниками відділу ведеться згідно затвердженого графіку та з веденням відповідного журналу прийому громадян:**

На прийомі громадянам надаються відповідні роз'яснення і видаються інформаційні бюлетені щодо порядку розгляду відповідного питання та бланки відповідних заяв.

У відділі ведеться **реєстрація звернень громадян**, прийому та підготовки відповідей з питань, що стосуються відділу відповідно до функціональних обов'язків. По деяким конфліктним питанням (скаргам) формуються відповідні справи з копіями матеріалів, які зберігаються у відділі.

Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень громадян проводиться згідно Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, затвердженої розпорядженням міського голови № 931Р від 29 грудня 2002 року «Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у виконкомі, управліннях, відділах та інших структурних підрозділах Білоцерківської міської ради».

**Відповіді за зверненнями громадян працівниками відділу** готуються своєчасно з дотриманням строку та у відповідності до законодавства у сфері торгівлі, побутового обслуговування населення, захисту прав споживачів:

- всі працівники відділу та сектору захисту прав споживача під розпис ознайомлені з порядком розгляду звернень у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради від 08 квітня 2008 року №138 «Про забезпечення заходів щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування»;

- надаються кваліфіковані роз'яснення з питань процедури звернень;

- складено план роботи відділу, в якому одним із пунктів є аналіз стану роботи із зверненнями громадян, тому двічі на місяць у відділі перевіряється та аналізується робота із зверненнями громадян;

- три рази на тиждень ведеться особистий прийом відвідувачів начальником відділу;

- фахівці відділу надають підтримку громадянам, як шляхом безпосереднього розгляду їх звернень, вжиття заходів для реагування за фактами порушення прав споживачів, так і шляхом заходів правоосвітницького характеру та консультативної і методологічної допомоги;

- переважна кількість проблемних питань по захисту прав споживачів працівниками відділу вирішується безпосередньо на місці, в конкретних випадках надається допомога споживачам у складанні претензій та заяв;

- з працівниками відділу систематично проводиться робота по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, порушення термінів, встановлених законодавством України, безпідставної передачі розгляду звернень іншим організаціям та службам міста;

- звернення громадян, які мають встановлені законодавством України пільги, розглядаються у першочерговому порядку;

- рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на норму чинного законодавства України з викладенням обґрунтованої відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

В термін за 2021 рік до відділу надійшло **390** заяв та звернень від суб'єктів

підприємницької діяльності та громадян Білоцерківської міської територіальної громади.  
(дані зазначені в порівняльних таблицях №1, №2)

Таблиця №1

**Порівняльна таблиця  
кількості звернень громадян, установ, організацій до відділу  
через виконавчий комітет Білоцерківської міської ради з 2018 року по 2021 рік**

| <b>Перелік звернень до відділу</b>   | <b>2018 рік</b> | <b>2019 рік</b> | <b>2020 рік</b> | <b>2021 рік</b> |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Загальна кількість звернень:</b>  | <b>68</b>       | <b>44</b>       | <b>323</b>      | <b>228</b>      |
| <b>від Київської обласної державної адміністрації:</b>   | 9               | 6               | 32              | 45              |
| <b>від відділів виконавчого комітету міської ради:</b>   | <b>15</b>       | -               | <b>37</b>       | <b>12</b>       |
| <b>від депутатів міської ради:</b>   | 3               | -               | 2               | 2               |
| <b>від відділу звернень громадян:</b>  | <b>41</b>       | <b>38</b>       | <b>169</b>      | <b>117</b>      |
| -по питанню придбання неякісних товарів:   | <b>3</b>        | <b>2</b>        | <b>8</b>        |                 |
| -продовольча група товарів   | 2               | 1               | 2               |                 |
| -промислова група товарів  | 1               | 2               | 2               | 1               |
| -по питанням неякісно наданих послуг споживачам:   | 1               | 2               | 4               | 2               |
| -по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів                  | 4               | 3               | 4               | 2               |
| -по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів  | 15              | 3               | 4               | 10              |
| -по продажу алкогольних напоїв:  | 1               | 1               | 5               | 11              |
| -колективні звернення:   | 4               | 4               | -               | 5               |
| -від МВС України/ Національної поліції України:  | -               | -               | 2               | 1               |
| -по питанням порушення графіків роботи   | 1               | -               | 3               | -               |
| -по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста   | 2               | 5               | 4               | 1               |
| -по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торговельних закладів та порушення громадського порядку: | 7               | 3               | 5               |                 |
| -на участь в ярмаркових заходах:   | 14              | 12              | 40              | 19              |
| -від ФОП, ТОВ, ПП  | 13              | 12              | 40              | 2               |
| -від управлінь, установ, організацій, спілок:  | 1               | -               | -               | 17              |

**Порівняльна таблиця  
кількості звернень до відділу  
з 2018 року по 2021 рік**

| <b>Перелік звернень громадян до відділу:</b>   | <b>2018 рік</b> | <b>2019 рік</b> | <b>2020 рік</b> | <b>2021 рік</b> |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Загальна кількість звернень:</b>  | <b>277</b>      | <b>197</b>      | <b>194</b>      | <b>162</b>      |
| <b>Продовольча група товарів:</b>  | <b>-</b>        | <b>13</b>       | <b>24</b>       | <b>50</b>       |
| Магазини/супермаркети  | 1               | 6               | 19              | 33              |
| Ринки  | 2               | 7               | 5               | 17              |
| <b>Промислова група товарів:</b>   | <b>42</b>       | <b>39</b>       | <b>24</b>       | <b>26</b>       |
| Ринки  | -               | 5               | 2               | 1               |
| Магазини/супермаркети:   | -               | 9               | 12              | 12              |
| Побутова техніка   | 12              | 11              | 4               |                 |
| Одяг/Взуття  | 13              | 5               | 5               | 9               |
| Інші:  | 17              | 9               | 1               | 4               |
| <b>Послуги:</b>  |                 |                 |                 |                 |
| <b>По питанням порушення Правил торгівлі та Правил торгівельного обслуговування населення і надання послуг:</b>                  | <b>22</b>       | <b>23</b>       | <b>30</b>       | <b>10</b>       |
| <b>-по питанню встановлення режиму роботи у закладах торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення:</b> | <b>168</b>      | <b>122</b>      | <b>76</b>       | <b>64</b>       |
| - на участь в ярмаркових заходах:  | <b>110</b>      | <b>80</b>       | <b>40</b>       | <b>12</b>       |
| від ФОП,ТОВ,ПП   | 110             | 80              | 40              | 12              |
| від управлінь, установ, організацій, спілок:   | -               | -               | -               | -               |

На базі відділу створено сектор з питань захисту прав споживачів.

Завідувачем сектору з питань захисту прав споживачів в період за 2021 рік прийнято 50 письмових заяви та прийнято 196 громадян, яким в усній формі надана юридична консультація з питань захисту їхніх прав.

До суду рекомендовано звернутися 11 заявникам.

Повернено коштів заявникам за придбаний неякісний товар у 2021 році на суму **8405 грн.**

З метою недопущення порушень чинного законодавства України у сфері торгівлі, громадського харчування та побуту ведеться тісна співпраця з Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та управлінням захисту споживачів у Київській області. Також спільно з представниками Білоцерківського міського управління ГУ Держпродспоживслужби в Київській області, на виконання протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних

ситуацій від 27 жовтня 2021 року № 41 та протоколу позачергового засідання Київської обласної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 27 жовтня 2021 року № 25 було проведено 18 спільних перевірок суб'єктів господарювання за дотриманням протиепідемічних заходів, передбачених для «червоного рівня» епідемічної небезпеки.

Головними спеціалістами відділу систематично надаються консультації фізичним особам-підприємцям, як в телефонному режимі так і на прийомах у відділі щодо оформлення дозвільних документів на право введення підприємницької діяльності, а саме: оформлення куточку споживача, погодження режиму роботи закладів торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування населення, що регулюють торгівельну діяльність та сферу захисту прав споживачів.

З метою ефективного виконання поставлених завдань перед відділом та задоволення зростаючих потреб мешканців Білоцерківської міської територіальної громади щодо якості обслуговування у сфері торгівлі, побуту, прав споживача спеціалістами відділу приділяється значна увага до більш поглибленого вивчення нововведень у чинному законодавстві задля ефективнішого вирішення питань у даних галузях.

Звіт підготовлено з урахуванням Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року №630.

Начальник відділу з питань торгово-побутового  
обслуговування населення і громадського харчування  
Білоцерківської міської ради

Марія БЕРКУТ